

## 附件

## 2020年12月12398热线典型投诉举报事项具体处理情况

### （当月办结的属实及部分属实案例）

序号	被投诉举报单位	反映事项	处理措施及结果
1	国网北京市电力公司西城供电公司	北京市西城区群众反映，供电企业2020年2月份多收取其所在单位电费1万余元，6月向当地供电企业反映，工作人员告知由其单位垫付旁边小区物业电费，9月当地供电企业与其联系，告知该款项为预付款，无法退还。希望针对供电企业前后答复不一致的行为给予合理解释。	经调查，反映事项部分属实。用户和旁边物业公司表计为子母表，两户分别各自交费。2020年2月份，当地供电企业未对母表进行电量核减，造成用户2月份多承担了旁边物业公司的电量。供电企业发现后，已对相关责任人进行处理，将用户多承担的电量于3至6月进行了核减，7月起正常交纳电费，已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
2	国网河北省电力公司保定供电公司	保定市易县群众反映，其家门口供电企业产权的电线杆已开裂且发生倾斜，杆上电线老化，下雨时电线会垂在地上，已持续约3年，联系电工反映未解决，当地供电企业工作人员已进行现场查看，但一直未处理，期盼尽快消除安全隐患。	经调查，反映事项属实。当地供电企业已于2020年11月12日对用户反映有安全隐患的电杆进行了更换，并对相关工作人员进行通报批评，就线路巡视、安全排查等问题进行了统一的学习。已督促供电企业对辖区内所有电力设备进行排查，对有安全隐患的设备及时进行整改并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
3	国网冀北电力有限公司张家口供电公司	张家口市康保县群众反映，其家2020年10月9日因欠费导致停电，交纳电费后一直未恢复供电，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快恢复供电。	经调查，反映事项部分属实。因当地供电企业系统未及时下发复电指令，导致用户未及时恢复供电。当地供电企业已于2020年10月10日赴现场为用户进行复电。已督促供电企业对相关情况进行排查并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。
4	国网山西省电力公司长治供电公司	长治市壶关县群众反映，其所在地区存在低电压现象，已持续1周，导致其无法使用壁挂炉取暖，联系当地供电企业未解决，希望尽快彻底解决低电压问题。	经调查，反映事项部分属实。用户所在村庄电采暖用户大量增加，当地供电企业已申请更换变压器，施工过程中遭到村民阻挠施工，导致工程未按期完成。经过当地政府协调，2020年12月10日，变压器更换完毕，当地用电恢复正常。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
5	国网山西省电力公司临汾供电公司	临汾市蒲县群众反映，居住村庄存在频繁停电现象，已持续4个月，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。用户所在地区2020年共停电10次，其中，用户产权设备故障停电6次，计划停电1次，供电企业产权设备故障停电3次。目前当地供电企业对线路隐患进行了治理，提升了供电可靠性，已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
6	国网山西省电力公司临汾供电公司	临汾市永和县群众反映，其居住的村庄因线路老化，导致出现频繁停电现象，已持续3、4年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。用户所在线路2020年11月共停电3次，均为故障停电。目前，该地区已列入了改造计划，已督促当地供电企业在整改实施前，加强日常设备维护，强化计划停电管理，不断提高供电质量，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。
7	国网山西省电力公司运城供电公司	运城市万荣县群众反映，其通过App查询到2020年11月份产生672元电费，但供电企业工作人员告知其家实际产生302元电费，并通过系统更改了电费金额，联系	经调查，反映事项属实。当地供电企业系统出现短时异常，导致用户查看11月电费时，APP与营销系统显示不一致，用户11月电费实际为302元，目前电费系统已恢复正常。

序号	被投诉举报单位	反映事项	处理措施及结果
		95598 供电服务热线告知系统异常,希望针对供电企业更改电费金额问题作出合理解释。	已督促供电企业将有关情况向用户解释说明,用户对处理结果表示认可。
8	国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司	赤峰市克什克腾旗群众反映,用户居住地存在低电压现象,已持续2年,向当地供电企业反映,表示将进行整改,但一直未解决问题,联系95598供电服务热线未解决,希望尽快解决低电压问题。	经调查,反映事项属实。由于线路老化严重,供电半径过长,农业大型设备使用较多等原因,用户所在台区负荷高峰时存在低电压现象。当地供电企业已于2020年11月1日对该台区进行改造,11月30日施工完毕,已解决当地低电压问题。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明,用户对处理结果表示满意。
9	国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司	赤峰市宁城县群众反映,自居住的村庄更换变压器后,其家中出现电压过高的情况,已持续1个月,联系95598供电服务热线后,当地供电企业告知将于2021年进行线路改造时解决该问题,期盼尽快解决电压过高的问题。	经调查,反映事项属实。2020年9月29日当地供电企业对用户所在台区变压器进行更换增容,由于工作人员对新变压器分接开关档位操作不当,导致用户处电压过高。2020年11月1日,当地供电企业已调整分接开关,用户电压已恢复正常。已督促供电企业加强工作人员服务意识,并将具体情况向用户解释说明,用户对处理结果表示认可。
10	国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司	赤峰市翁牛特旗群众反映,2020年11月8日用户居住的小区计划11月9日5:00至20:00停电,但晚上10点后才恢复供电,联系95598供电服务热线未解决,希望针对未按时恢复供电作出合理解释。	经调查,反映事项属实。2020年11月9日5:00至20:00用户所在地计划停电。恢复送电过程中,由于施工质量问题,未在计划时间内完成工作,导致延时至22:40恢复供电。已督促供电企业加强施工管理,并将具体情况向用户解释说明,用户对处理结果表示认可。
11	国网内蒙古东部电力有限公司兴安盟供电公司	兴安盟科尔沁右翼中旗群众反映,其居住的小区存在频繁停电现象,已持续1个月,联系95598供电服务热线未解决,期盼尽快解决频繁停电问题。	经调查,反映事项属实。用户所在地2个月内停电4次,均为线路故障停电。已督促当地供电企业加强线路巡视检查,及时消缺。加大线路防外力破坏宣传工作,积极进行线路改造,不断提高供电质量,并将具体情况向用户解释说明,用户对处理结果表示满意。
12	国网辽宁省电力有限公司丹东供电公司	丹东市宽甸满族自治县群众留言反映,其居住的村庄存在低电压现象,已持续10余年,联系95598供电服务热线,当地供电企业工作人员告知会马上解决,但一直未解决,希望彻底解决低电压问题。	经调查,反映事项属实。因位于线路末端,且供电半径较长,用户家存在电压低现象。供电企业已于2020年11月17日对用户所在线路进行改造,用户处低电压问题已解决。已督促供电公司具体情况向用户解释说明,用户对处理结果表示满意。
13	国网辽宁省电力有限公司丹东供电公司	丹东市宽甸满族自治县群众反映,其居住的村庄存在低电压现象,已持续10年,2014年左右农网改造后低电压问题有所改善,但未彻底解决,多次向当地供电企业及95598供电服务热线反映,均未解决,低电压情况已影响其正常生活,期盼尽快彻底解决低电压问题。	经调查,反映事项部分属实。用户所在台区低电压改造工程于2020年1月已开始施工,但因占地赔偿问题,遭到当地村民阻挠施工,经联合当地政府相关部门与村民进行协商,该台区已于2020年10月底完成投运,解决了用户所在地低电压问题。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明,用户对处理结果表示认可。
14	国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司	沈阳市沈北新区群众反映,其居住的村庄每逢刮风下雨就停电,已持续4、5年,联系95598供电服务热线未解决,希望尽快解决频繁停电问题。	经调查,反映事项属实。2020年12月,当地供电企业已开始对用户所在线路进行改造,相关分支线路改造已经列入2021年改造计划,改造全部完成后,将彻底解决当地频繁停电问题。已督促当地供电企业加强巡视和维护、及时消缺,不断提高供电质量,并将具体情况向用户解释说明,用户对处理结果

序号	被投诉举报单位	反映事项	处理措施及结果
			表示认可。
15	国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司	沈阳市新民市群众反映，其家中无人居住，但产生电费，2020年11月6日向当地供电企业反映，经排查，发现其电表与邻居家接反，供电企业工作人员对电表线路进行了改接，但让其自行与邻居协商解决多交电费问题，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快退还多交电费。	经调查，反映事项属实。供电人员因工作失误将用户家与邻居家电表线接反，当时工作人员与用户解释，等邻居回来后由工作人员出面协商退还交错的电费给用户。经协商，邻居已将多交电费退还给用户。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
16	国网辽宁省电力有限公司铁岭供电公司	铁岭市昌图县群众反映，其居住的村庄存在低电压现象，已持续10年，联系95598供电服务热线，告知会进行处理，但一直未解决问题，盼望彻底解决低电压问题。	经调查，反映事项属实。因用户家距变压器较远，导线线径较细，用电高峰时段存在低电压现象。供电企业已将该地区供电线路列入改造计划，改造完成后，将彻底解决该地区低电压问题。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
17	国网吉林省电力有限公司长春供电公司	长春市二道区群众反映，其居住的小区自2020年10月份起出现频繁停电现象，联系95598供电服务热线，均告知因线路故障导致，但未彻底解决问题，希望尽快彻底解决频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。用户所在地近2个月停电4次。其中，故障停电2次，用户故障出门导致停电2次。已督促供电企业加强日常设备、线路的巡视力度，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。
18	国网吉林省电力有限公司四平供电公司	四平市公主岭市群众反映，因电线杆倾倒，2020年11月18日15:00左右其居住地停电，一直未恢复供电，多次联系95598供电服务热线，答复的供电时间不断向后推迟，11月21日再次联系95598供电服务热线，告知28日恢复供电，长时间停电已对用户生活造成较大影响，期盼尽快恢复供电。	经调查，反映事项属实。11月18日至28日用户所在地因受雨雪冰冻天气影响导致停电。冰冻造成的大树倒伏、交通受阻、通讯不畅等情况严重影响了抢修速度。已督促当地供电企业提高恶劣天气应急处置能力，加强设备运行维护管理及巡视力度，确保辖区用户连续用电，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
19	国网吉林省电力有限公司松原供电公司	松原市长岭县群众反映，其居住地每逢刮风下雨就停电，且停电前未通知，已持续7个月，联系当地供电企业未解决，恳请尽快彻底解决频繁停电问题且停电提前通知。	经调查，反映事项属实。用户所在地近7个月共停电7次，均为供电企业产权线路临时停电或故障停电。目前，已将用户加入微信群，计划停电时当地供电企业将第一时间在微信群里通知用户。已督促供电企业加强线路隐患治理、对设备的运行维护，及时消缺，做好特殊天气及特大事故防控措施，不断提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。
20	国网吉林省电力有限公司松原供电公司	松原市宁江区群众反映，其居住地近1年频繁停电，且存在不按通知时间恢复供电的情况，联系当地供电企业未解决，请求尽快解决频繁停电问题并按通知时间恢复供电。	经调查，反映事项属实。用户所在地1年内共停电6次，其中计划停电1次、临时停电1次、线路故障停电4次，均为供电企业责任。已督促当地供电企业加强线路隐患治理，及时发现缺陷和隐患并及时治理，满足用户用电需求，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
21	国网黑龙江省电力有限公司大庆供电公司	大庆市大同区群众反映，其居住的村庄每逢刮风下雨就会出现停电的情况，已持续3、4年，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。用户所在地近2个月内停电10次，其中，用户产权设备故障停电3次、供电公司产权设备故障停电3次、外力破坏造成停电2次、恶劣天气导致停电2次。已督促当地供电企业加强线路巡视力度，不断提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
22	国网黑龙江省电力有限	哈尔滨市南岗区群众反映，其所在小区部	经调查，反映事项部分属实。用户所在地近2

序号	被投诉举报单位	反映事项	处理措施及结果
	公司哈尔滨供电公司	分居民家中存在频繁停电的情况,已持续4年,联系当地供电企业,总告知因线路故障导致停电,期盼彻底解决频繁停电问题。	个月内共停电4次,其中,外力破坏导致停电1次、供电企业产权设备故障停电1次、用户产权设备故障停电1次、恶劣天气导致停电1次。已督促当地供电企业对影响设备运行的树木进行清理,利用大修技改和农网工程施工对频繁出现故障及遇到雷雨天气就跳闸的线路进行改造,不断提高供电质量,并将具体情况向用户解释说明,用户对处理结果表示认可。
23	国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司	哈尔滨市香坊区群众反映,其单位所在地存在频繁停电现象,已持续2、3年,电费交到供电企业,联系95598供电服务热线,告知5个工作日内给予答复,但未答复,希望尽快解决频繁停电的问题。	经调查,反映事项属实。用户所在地近2个月共停电3次,其中,供电企业设备故障停电2次、恶劣天气导致停电1次。当地供电企业已对相关责任人给予罚款。已督促供电企业加强日常巡视,及时消缺,针对恶劣天气做好应急管控,并将具体情况向用户解释说明,用户对处理结果表示认可。
24	国网黑龙江省电力有限公司佳木斯供电公司	佳木斯市富锦市群众反映,2019年9月用户向当地供电企业申请办理接收用电信息的手机号变更业务,但一直未办理成功,多次联系95598供电服务热线未解决,恳请尽快办理手机号变更业务。	经调查,反映事项属实。2019年9月,由于供电企业工作人员对变更电话号码业务不熟练,造成用户变更号码未成功。2020年11月11日供电企业已将用户电话号码变更完毕,并对内部责任人进行了处理。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明,用户对处理结果表示满意。
25	国网上海市电力公司市南供电公司	上海闵行区群众反映,用户曾重复交纳2019年10月的电费,联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决,希望退回多交纳的电费。	经调查,反映事项属实。用户于2019年11月7日、19日2次通过电子银行交纳2019年10月的电费。目前,供电企业已将重复交纳的电费退还给用户。因供电企业营销系统无法自动抵扣后续电费,已督促当地供电企业每月对辖区内用户付费情况进行筛查,人工核实系统中存在重复付费的情况,及时提醒用户,避免此类情况再次发生,并将具体情况向用户解释说明,用户对处理结果表示认可。
26	国网浙江省电力有限公司杭州供电公司	杭州市下城区群众反映,其居住小区线路老化,存在严重安全隐患,当地供电企业承诺于2020年11月4日前进行更换线路,但一直未更换,联系95598供电服务热线未解决,希望尽快彻底解决安全隐患问题。	经核查,反映事项属实。用户小区线路老化,因7月属于用电高峰期无法进行停电更换电缆,工作人员计划在11月将此处电缆进行更换,11月12日已将架空线更换完成。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明,用户对处理结果表示满意。
27	国网山东省电力有限公司菏泽供电公司	菏泽市牡丹区群众反映,其曾于2020年7月10日、24日发现欠费后及时交纳电费,但7月28日其家因欠费导致停电且未接到任何通知,联系95598供电服务热线告知不具备进行通知的条件,希望针对停电未提前通知作出解释。	经调查,反映事项属实。用户再次欠费后,供电企业未再次发送停电提示,存在停电通知不到位问题。已督促当地用电企业进一步提升服务意识,进一步完善停电通知的方式方法,并将具体情况向用户解释说明,用户表示接受。
28	国网山东省电力有限公司济宁供电公司	济宁市微山县群众反映,其所在地电压过高,自行测量电压为450伏,联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决,希望尽快解决电压过高的问题。	经调查,反映事项属实。2020年11月15日至20日用户所在台区部分时段出现电压过高的情况。目前供电企业已对配变档位进行了调整,该台区出口电压在合格范围内。已督促供电企业进一步加强电压管控,及时调整配电变压器档位,避免类似情况再次发生,并将有关情况向用户解释说明,用户对处理

序号	被投诉举报单位	反映事项	处理措施及结果
			结果表示认可。
29	国网山东省电力有限公司聊城供电公司	聊城市冠县群众反映,2020年9月29日至10月10日用户多次向当地供电企业申请办理用电性质变更业务,但工作人员称没有申请报表,一直未办理,10月11日填写申请报表,当地供电企业已受理,但一直未办理成功,联系95598供电服务热线未解决,希望尽快办理用电性质变更业务。	经调查,反映事项属实。因供电企业工作人员不掌握高压客户改类业务、不会使用线上受理功能等原因造成用户用电诉求搁置。已督促供电企业加强对工作人员的培训,并将具体情况向用户解释说明,用户表示接受。
30	国网山东省电力有限公司临沂供电公司	临沂市兰山区群众反映,2020年10月25日用户表下线被无故剪断,联系当地供电企业抢修人员,告知因用户欠费导致停电,但经查询用户未欠费,希望针对表下线无故被剪断其电线给予合理解释。	经调查,反映事项属实,用户邻居存在逾期电费,供电企业工作人员看错表号,错停了用户的电。供电企业工作人员已为用户恢复供电,并进行道歉。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明,用户对处理结果表示认可。
31	国网河南省电力有限公司周口供电公司	周口市郸城县群众反映,其居住地未进行农网改造,存在低电压现象,已持续7、8年,联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决,期盼尽快彻底解决低电压问题。	经调查,反映事项属实。用户所在台区供电半径大、线路老化,且用户处于供电线路末端,存在低电压现象。目前,供电企业已采取调档调相为用户解决低电压问题,并将用户所在台区列入储备计划,已督促供电企业加大隐患整改力度,并将有关情况向用户解释说明,用户对处理结果表示认可。
32	国网河南省电力有限公司驻马店供电公司	驻马店市泌阳县群众反映,其居住的村庄存在低电压的现象,已持续2年,供电企业工作人员曾告知将尽快进行农网改造,但一直未解决,低电压问题已影响其正常生活,希望尽快解决低电压问题。	经调查,反映事项属实。用户所在台区供电半径过长,且设备容量已不能满足该地区群众的正常需求,用电高峰时期存在低电压现象。当地供电企业计划利用运维资金进行施工整改,预计2021年1月底完成改造。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明,用户对处理结果表示满意。
33	国网湖南省电力有限公司岳阳供电公司	岳阳市平江县群众反映,其居住的村庄存在低电压现象,已持续3年左右,多次联系供电企业及95598供电服务热线未解决,希望尽快彻底解决低电压问题。	经调查,反映事项属实。因用电负荷增长且用户处在线路末端,用户所在台区用电高峰时段存在低电压现象,供电企业已将该台区申报2021年网改项目并已对相关责任人进行了处理。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明,用户对处理结果表示认可。
34	广西新电力投资集团巴马供电有限公司	河池市巴马瑶族自治县群众反映,当地存在频繁停电现象,已存在近3个月,联系95598供电服务热线未解决,期盼尽快解决频繁停电问题。。	经调查,反映事项部份属实。用户所在地近期3个月共停电3次,其中,计划停电2次,故障停电1次。已督促供电企业提高供电可靠性水平,强化计划停电管理,并将有关情况向用户解释说明,用户对处理结果表示认可。
35	广西新电力投资集团昭平供电有限公司	贺州市昭平县群众反映,其家人于2020年7月申请用电报装,当地供电企业以没有电表为由拒绝为其安装,用户多次联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决,希望尽快装表接电。	经调查,反映事项属实。用户申请报装用电时,当地供电企业缺少电表、电线等材料。2020年11月初,用户所在台区进行批量换表,目前,供电企业工作人员已为用户装表接电。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明,用户对处理结果表示认可。
36	广西新电力投资集团良庆供电有限公司	南宁市良庆区群众反映,其居住地存在频繁停电现象,已持续4个月左右,联系当地供电企业与95598供电服务热线未解决,希望彻底解决频繁停电问题。	经调查,反映事项属实。用户线路近3个月共停电15次,其中,故障停电13次,计划停电2次。供电企业已将该线路列为优先改造项目。已督促当地供电企业在整改实施前,加强日常设备维护,并将有关情况向用户解释说明,用户对处理结果表示认可。
37	广西新电力投资集团陆	玉林市陆川县群众反映,其居住地存在频	经调查,反映事项属实。用户所在线路多处

序号	被投诉举报单位	反映事项	处理措施及结果
	川供电有限公司	繁停电现象，已持续3个月，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。	穿越竹木区，近3个月停电6次，其中，计划停电2次，故障停电3次，临时停电1次。已督促当地供电企业加强设备巡视，发现故障及时处理，减少对用户的影响，确保线路运行正常，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
38	南方电网海南电网有限责任公司东方供电局	东方市群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续1个月，联系95598供电服务热线未解决，期盼尽快彻底解决频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。2020年10月用户所在线路共停电4次，其中，故障停电3次，计划停电1次。目前，供电企业已完成该线路的绝缘化改造。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
39	国网重庆市电力有限公司巴南供电公司	重庆市巴南区群众反映，其居住的小区存在频繁停电的现象，已持续近1年，联系95598供电服务热线反映未解决，希望尽快解决频繁停电问题。	经查，反映事项属实。用户所在线路近1年共停电5次，均为故障停电。已督促当地供电企业制订整改措施、加强设备运维，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
40	国网重庆市电力有限公司大足供电公司	重庆大足区群众反映，其所在地区存在低电压现象，当地已新建设一台变压器，但一直未投入使用，联系95598供电服务热线，供电企业工作人员告知会尽快解决，但一直未解决，期盼尽快彻底解决低电压问题。	经调查，反映事项属实。用户所在台区末端存在电压过低的情况，该台区已列入改造计划，2020年6月已开始施工，因遭到当地村民阻扰，工程无法按期完工。经过当地供电企业多次联合当地村委会与村民进行协调，目前，该工程已于12月4日完成竣工，用户反映的低电压问题已彻底解决。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
41	国网重庆市电力有限公司江北供电公司	重庆市渝北区群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续1个多月，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快彻底解决频繁停电的问题。	经调查，反映事项属实。2020年9月12日至11月12日，用户所在线路共停电4次。已督促当地企业进一步加强设备运维和故障处置力度，切实提高供电可靠性，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
42	国网重庆市电力有限公司江北供电公司	重庆渝北区群众反映，2020年9月份开始，其居住的小区出现频繁停电的现象，联系95598供电服务热线未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。2020年1月1日至11月23日，用户所在台区计停电7次，其中，5次为故障停电，2次为临时停电。已督促当地企业进一步提高工作效率，发现故障及时处理，减少对用户的影响，确保线路运行正常，提高供电质量，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
43	国网四川省电力有限公司巴中供电公司	巴中市通江县群众反映，其居住地存在低电压现象，已持续1、2年，联系95598供电服务热线，告知已汇报，但一直未制定整改方案，期盼尽快解决低电压问题。	经调查，反映事项属实。供电企业工作人员进行现场勘查时告知用户家人该问题正在协调解决中。供电企业计划于2021年1月底在该村新增一台变压器，重新分配负荷并对部分低压线路进行更换，届时将有效改善用户所在地低电压问题。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
44	国网四川省电力有限公司成都供电公司	成都市成华区群众反映，其居住的小区用电高峰期存在频繁停电现象，已持续3年，多次联系95598供电服务热线未解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。	经调查，反映事项属实，受设备故障、外力破坏等因素影响，用户所在线路近3年共停电17次。已督促供电企业加强线路日常运维工作，及时对缺陷故障进行处理，减少停电次数并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。

序号	被投诉举报单位	反映事项	处理措施及结果
45	国网四川省电力有限公司自贡供电公司	自贡市富顺县群众反映，其居住的村庄线路老化且每逢恶劣天气就会停电，严重影响正常生活，多次联系 95598 供电服务热线未解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。用户所在地线路老化，且雷雨大风天气极易发生故障停电。供电企业已计划先行对存在安全隐患的线路进行处理，同时已申报 2021 年大修技改项目，待工程完工，将彻底解决用户所在地频繁停电的问题。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
46	国网四川省电力有限公司自贡供电公司	自贡市沿滩区群众反映，2020 年 10 月 18 日起其居住地每天都会停电，且未接到任何通知，联系 95598 供电服务热线未解决，希望尽快解决频繁停电问题。	经调查，反映事项部分属实。用户所在台区近 2 个月内共停电 4 次，其中，计划停电 2 次，临时停电 1 次，故障停电 1 次。对于计划停电，供电企业已按规定提前进行通知。供电企业将加强线路巡视，加大停电信息告知力度，加强设备运行维护管理，故障后及时组织有效抢修。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
47	国网陕西省电力有限公司西安供电公司	西安市灞桥区群众反映，其居住的小区 1 周内停电 4 次，联系 95598 供电服务热线未解决，希望尽快解决频繁停电问题。	经核实，反映事项属实。用户所在小区正在进行的三供一业合表户改造施工导致该小区 2020 年 11 月 1 日至 12 日共停电 4 次。已督促供电企业做好施工现场管理，并将相关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
48	国网陕西省电力有限公司西安供电公司	西安市未央区群众反映，其居住的小区 2020 年 10 月 21 日至 11 月 10 日共停电 4 次，且停电未提前进行通知，联系当地供电企业，均告知是故障停电，联系 95598 供电服务热线未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。	经核实，反映事项属实。2020 年 10 月 1 日至 11 月 12 日，用户所在小区共停电 2 次，均为故障停电，均由市政施工引起。目前，供电企业已组织班组加强线路监护巡查。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
49	陕西省地方电力（集团）有限公司咸阳供电分公司	咸阳市彬州市群众留言反映，其居住的小区存在频繁停电现象，已持续 2 年左右，联系 96789 供电服务热线未解决，希望尽快解决频繁停电问题。	经核实，反映事项部分属实。用户所在小区 2020 年 1 月至 11 月共停电 6 次，其中，计划停电 1 次，故障停电 2 次，非供电企业责任导致停电 3 次。供电企业已于 2020 年 11 月 26 日转移部分负荷，解决用户所在线路重载问题，同时，新变电站将于 2021 年 1 月投运，投运后将解决当地城区 10 千伏线路重载问题。已督促供电企业将相关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
50	国网陕西省电力公司咸阳供电公司	咸阳市杨陵区群众留言反映，当地存在频繁停电的现象，已持续 2 年，联系 95598 供电服务热线反映未解决，联系当地供电企业，工作人员进行了检查，但仍未彻底解决问题，期盼彻底解决频繁停电问题。	经核实，反映事项属实。用户所在台区 2020 年 1 月 1 日至 11 月 23 日共停电 6 次，其中，计划停电 2 次，故障停电 4 次。已督促供电企业加强线路巡视，提高供电可靠性，并将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。
51	国网甘肃省电力有限公司临夏供电公司	临夏回族自治州临夏市群众反映，2020 年 12 月 1 日其所在台区变压器发生故障后，其商铺内的电闸拉下后，线路仍带电，联系当地供电企业及 95598 供电服务热线未解决，希望尽快解决拉闸后线路带电的问题。	经调查，反映事项属实。用户所在台区其他用户内部线路老化引起零线带电，供电企业工作人员对问题用户进行了停电处理，故障已排除，用户用电恢复正常。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
52	国网甘肃省电力有限公司临夏供电公司	临夏回族自治州临夏市群众留言反映，其居住的小区存在频繁停电现象，持续 1 年，多次联系 95598 供电服务热线，均告知因线路老旧导致故障停电，但未解决频繁停	经调查，反映事项部分属实。2020 年用户所在区域共停电 10 次，其中，故障停电 9 次，计划停电 1 次。已督促供电企业加强线路巡查消缺，减少故障停电次数，并将有关情况

序号	被投诉举报单位	反映事项	处理措施及结果
		电的问题，频繁停电已严重影响其正常生活，希望彻底解决频繁停电问题。	向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。
53	国网新疆电力有限公司哈密供电公司	哈密市伊州区群众反映，自家电表与邻居家电表计费方式不一致，联系 95598 供电服务热线告知其电表故障，无法转换供暖季和非供暖季电价，但因为电表一直没有更换新表，希望尽快更换电表。	经调查，反映事项属实。2020 年 10 月电价调整后，部分用户电表未调价成功，电表电价与系统电价间存在电价差。供电企业将差价电费通过清退至营销系统待写卡区，用户购电时，将此部分电价差写入电卡。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
54	国网新疆电力有限公司昌吉供电公司	昌吉回族自治州呼图壁县群众反映，用户于 2020 年 10 月 9 日向当地供电企业申请用电报装，手续齐全，但一直未安装，联系当地供电企业及 95598 供电服务热线未解决，希望尽快装表接电。	经核实，用户反映的问题属实。受疫情影响，当地供电企业施工材料不全，影响用电报装。2020 年 11 月 20 日，当地供电企业已完成用户的报装申请。已督促供电企业加强所需物资的储备，提升供电服务水平，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
55	南方电网云南电网有限责任公司昆明供电局	昆明市盘龙区群众反映，其所在的小区存在频繁停电现象，已持续 1 年，联系供电局与 95598 供电服务热线未解决，希望彻底解决频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。因树障缺陷未及时发现、处理等问题，2020 年 1 月至 10 月用户所在线路故障 36 次，其中，重合成功 28 次，重合不成功的故障 8 次。已责令当地供电企业对该区域开展缺陷隐患治理，提升设备运维质量，解决该地区故障停电多发问题，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。
56	南方电网云南电网有限责任公司昆明供电局	昆明市西山区群众反映，其使用的电表，可通过微信正常交纳电费，但查询不到缴费记录。2020 年 8 月供电企业工作人员告知其电表欠费 3000 余元，希望对欠费情况作出合理解释。	经调查，反映事项部分属实。因 2019 年表计轮换，系统档案未更新，用户表计存在电费差错。目前，供电企业已发现并做纠正，对相关责任人进行了处理。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
57	云南文山电力股份有限公司	文山壮族苗族自治州丘北县群众反映，当地景区存在频繁停电现象，已持续 2、3 年，多次联系当地供电企业未解决，希望彻底解决频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。由于外力破坏等原因，2020 年用户所在线路共停电 10 次，已督促供电企业加强相关施工工作报备管理，防止造成电力设施损坏导致用户停电，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
58	云南文山电力股份有限公司	文山壮族苗族自治州麻栗坡县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续 1 年多，多次联系 95598 供电服务热线均未解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。用户所在地 1 年共停电 17 次，多由故障停电引起，已督促当地供电企业对该区域供电设备进行消缺改造，提升运维质量，解决故障停电多发问题，提升供电可靠性并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。
59	南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局	毕节市七星关区群众反映，其房屋未曾居住，2020 年 9 月收到电费短信，10 月联系 95598 供电服务热线告知其电表线路与邻居的接错，已解决问题，但 11 月再次收到电费短信，希望尽快确认电表接线并彻底解决该问题。	经调查，反映事项部分属实。用户与其邻居表后线接线错误，导致用户电表计数异常。供电企业已协调用户邻居交纳电费并更正了接线。但未及时调整营销系统信息，导致 2020 年 11 月用户再次收到电费短信。供电企业已调整营销系统短信发布信息，对相关责任人进行处理。已督促当地供电企业提升工作精细度，并将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。
60	南方电网贵州电网有限	遵义市绥阳县群众反映，其居住的村庄存	经调查，反映事项部分属实。2018 至 2019 年



序号	被投诉举报单位	反映事项	处理措施及结果
	<p>责任公司遵义供电局</p>	<p>在低电压现象，已持续 2 年，电费交到供电所，联系当地供电企业及 95598 供电服务热线均告知将尽快为其解决，但一直未解决，希望尽快解决低电压问题。</p>	<p>当地供电企业曾对用户所在区域进行低电压专项整治。2020 年受疫情影响，该区域外出务工人员滞留在家，小微企业增多，用电负荷激增，导致再次出现低电压现象。当地供电企业已申报改造项目，陆续开展相关升级改造。已督促供电企业强化低电压问题的排查治理，建立动态监控及整改长效机制，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。</p>